

ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK RAWAT JALAN RSUD SEKADAU

Libra Soetomo¹

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

DOSEN PEMBIMBING 1

Dr. Barkah, SE, M.Si

Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

DOSEN PEMBIMBING 2

Heriyadi, SE, ME

Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik rawat jalan RSUD Sekadau. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dengan analisis factor, uji reliabilitas dengan cronbach alpha. Analisis deskriptif. Uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji-t dan uji-f untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Data yang dikumpulkan diuji validitas dengan menggunakan analisis faktor dan diuji untuk keandalan dengan koefisien alpha (cronbach alpha), dimana hasilnya semua data dinyatakan valid dan reliable. Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa : (1) fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (2) reliability berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (3) responsiveness berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (4) assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (5) emphaty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (6) tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : fasilitas , Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles

¹ Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar, 78124. Email: maybill190512@gmail.com